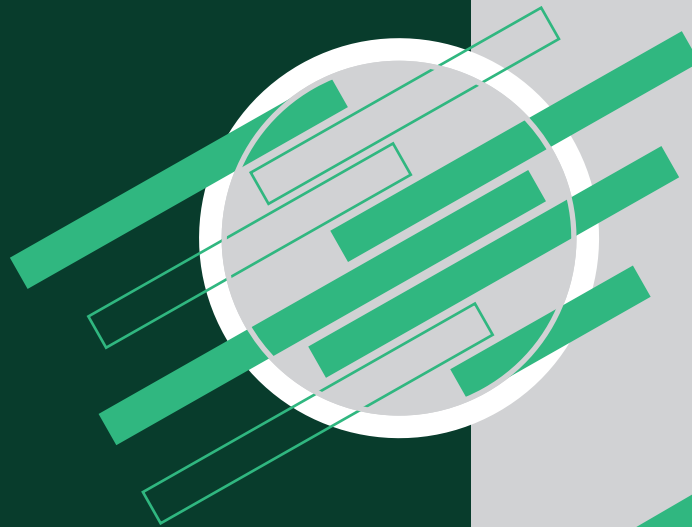


Un document de réflexion stratégique
rédigé par Forrester Consulting à la
demande de Dell Technologies

Mai 2021

Les leaders IT utilisent une expertise externe pour obtenir des résultats opérationnels : Gros plan sur les prestataires de services IT





La principale requête formulée par les entreprises aux prestataires de services IT concerne la garantie de la continuité d'activité pendant les périodes de crise.



L'une des autres principales requêtes émises par les entreprises aux prestataires de services IT est de leur faire des recommandations sur les décisions IT, alignées sur les résultats opérationnels souhaités.

Introduction

Les technologies numériques ont facilité et accéléré l'activité des entreprises, en créant d'énormes opportunités pour les leaders IT et métier, mais elles ont également introduit davantage de complexité. Il est difficile pour les organisations de suivre l'évolution rapide des options technologiques. Les prestataires de services IT offrent une expertise, une intégration et des accélérateurs qui aident les entreprises à offrir plus de valeur aux clients. Les prestataires de l'écosystème des services allient leurs capacités à fournir des conseils stratégiques à des services d'experts couvrant le cycle de vie des technologies. Cela permet de s'assurer qu'aucune implémentation ne se limite à un projet technologique et que les choix de solutions que font les leaders IT constitueront une base solide pour transformer leur entreprise afin qu'elle gagne des clients et qu'elle réponde parfaitement à leurs attentes¹.

Les entreprises se tournent vers des prestataires de services IT pour soutenir leurs opérations courantes, mais aussi pour obtenir des conseils stratégiques axés sur leurs objectifs métier. Les prestataires de services IT offrent leur expertise et leurs pratiques d'excellence, ce qui permet au personnel interne de se concentrer sur les efforts d'innovation et d'atteindre des résultats stratégiques.

Dell Technologies a demandé à Forrester Consulting d'évaluer comment les leaders IT utilisent les avantages stratégiques que les prestataires de services IT peuvent offrir. Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 661 décideurs informatiques (DI) responsables des services de solutions d'infrastructure, des services de solutions clientes/pour les collaborateurs, des services Cloud, des services managés ou des modèles IaaS (infrastructure as-a-service)/PaaS (plate-forme as-a-service) pour explorer ce sujet. Nous avons constaté qu'en ces temps incertains et face à l'évolution constante des technologies, les entreprises ont considérablement besoin de l'expertise que les prestataires de services IT tiers peuvent offrir.

PRINCIPALES CONCLUSIONS

- › **Les leaders IT investissent dans les services IT pour évoluer et innover.** Les entreprises vont passer des CAPEX aux OPEX au cours des 12 prochains mois et envisagent de faire de plus en plus appel à des prestataires de services IT de confiance dans plusieurs domaines stratégiques. Ces derniers comprennent les modes de travail, l'infrastructure et le Cloud, et couvrent la durée de vie des technologies à l'aide de services allant du conseil, de l'implémentation et de la délégation de compétences sur site client au support, à la gestion, à la formation et à la mise au rebut des actifs. L'utilisation de ces services augmente, et les entreprises qui les utilisent déjà augmentent leurs investissements.
- › **L'expertise des prestataires de services IT offre de meilleurs résultats.** Les prestataires de services IT se transforment pour s'aligner sur les principaux atouts. Avec le nouveau paradigme qui s'empare du monde des services, la relation n'est plus transactionnelle, mais basée sur la valeur². Les prestataires de services IT comblent les lacunes actuelles en matière de compétences internes et fournissent aux entreprises la maîtrise nécessaire pour les guider dans leur transformation numérique, accélérer leurs objectifs métier et obtenir les résultats souhaités. Les entreprises obtiennent ainsi un avantage stratégique.
- › **Dans un environnement technologique en constante évolution, il faut être agile pour s'adapter aux changements.** On dit souvent que le changement est la seule constante dans la vie. Les entreprises qui peuvent s'adapter et réagir rapidement sont plus susceptibles d'avoir un avantage concurrentiel et de satisfaire leurs clients. Cela implique non seulement de s'adapter aux tendances technologiques émergentes telles que l'Edge Computing et la 5G, mais aussi de les utiliser. Les leaders IT qui ont établi des relations avec des prestataires de services IT stratégiques sont bien positionnés pour limiter les interruptions subies par les collaborateurs et les clients, garantir la continuité d'activité et s'assurer que les résultats peuvent être atteints, même en cas de changement.

Les clients et les technologies sont à l'origine d'une nouvelle ère numérique

L'environnement technologique change constamment. Au cours des vingt dernières années, le mode de vie numérique à l'évolution rapide a modifié la façon dont les gens travaillent, achètent et vivent. Bien que cela ait ouvert la voie à de formidables opportunités, les leaders IT des organisations se mettent parfois eux-mêmes des bâtons dans les roues lorsqu'ils tentent d'atteindre des résultats opérationnels clés.

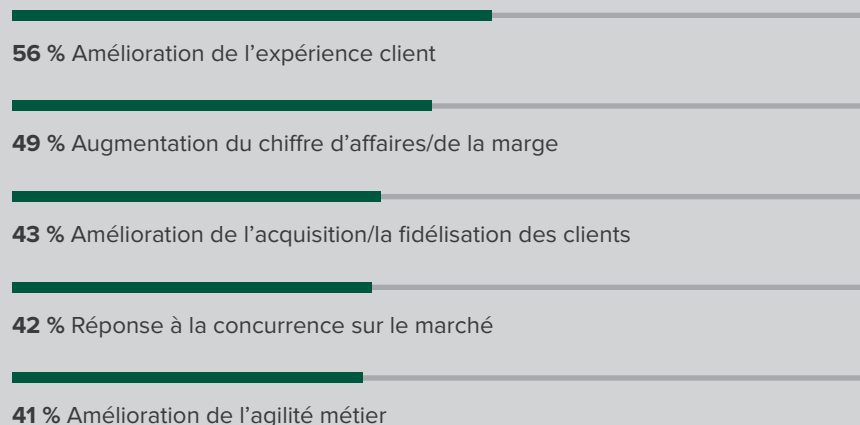
Que les équipes manquent de ressources ou de formation sur les dernières technologies, ou qu'elles rencontrent des difficultés liées à la collaboration entre les différents groupes de parties prenantes, les prestataires de services IT peuvent aider les entreprises à surmonter ces obstacles, à combler les lacunes en matière de compétences stratégiques et à résoudre d'autres problèmes qui ralentissent leur progression. Les DI se trouvent souvent confrontés aux réalités suivantes :

- **Les clients sont au centre de l'attention de chaque entreprise ; ils en veulent toujours plus et plus vite que jamais.** Dans un monde numérique, les technologies sont le moyen de répondre aux demandes des clients et d'obtenir les résultats opérationnels souhaités. Plus de la moitié (56 %) des DI signalent que l'amélioration de l'expérience client est l'un des principaux moteurs de leurs efforts de transformation numérique (voir figure 1). Cela nécessite des solutions technologiques qui favorisent l'agilité métier, l'évolutivité et la modification aisée. Les solutions basées sur le Cloud, en particulier celles basées sur le Cloud public ou hybride, ainsi que les modèles de consommation as-a-service sont prêts à l'emploi et peuvent évoluer rapidement, ce qui réduit considérablement les délais de déploiement au début et pendant toute la durée du cycle de vie de la solution³. Les prestataires de services IT peuvent offrir l'expertise nécessaire pour accélérer la transition vers le Cloud, ce qui améliore l'expérience client à plus court terme.

Figure 1

5 principaux moteurs des efforts de transformation numérique

« Parmi les objectifs suivants, lesquels motivent le plus vos efforts de transformation numérique ? »



Base : 661 décideurs informatiques internationaux responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, décembre 2020.

3 | Les leaders IT utilisent une expertise externe pour obtenir des résultats opérationnels : Gros plan sur les prestataires de services IT

- › **Le travail est de plus en plus virtuel, en temps réel et omniprésent de nos jours, et les collaborateurs ont besoin de processus et d'outils flexibles pour garder un temps d'avance.** L'année dernière, en 2020, le besoin de solutions flexibles permettant de travailler partout s'est confirmé et s'est intensifié. Presque la moitié (46 %) des DI veulent des services qui leur permettraient de prendre en charge les technologies sur site ou à distance. Ils prévoient d'investir beaucoup dans le télétravail au cours de l'année qui vient. Près de 70 % d'entre eux pensent investir davantage pour leurs télétravailleurs et leurs équipes distribuées au cours de l'année à venir. Ils modifient également leurs plans IT afin de pouvoir assurer la prise en charge des collaborateurs distants (37 %).
- › **Les départements IT et les technologies qu'ils fournissent constituent la base qui donne les moyens aux collaborateurs de satisfaire les clients les plus exigeants.** Cela implique un changement fondamental dans la façon dont les équipes technologiques s'organisent, recrutent, collaborent et automatisent leurs tâches. Dans les entreprises adaptables, créatives et résilientes, les équipes technologiques utiliseront des plates-formes, des pratiques et feront appel à des partenaires pour permettre aux collaborateurs de s'adapter rapidement à l'évolution des besoins et des demandes des clients. Le recours à des prestataires de services IT pour tout ce qui va de la planification et de l'implémentation à la gestion et au support en continu leur permettra de déléguer les tâches de routine et de guider les décideurs dans des directions stratégiques, ce qui leur donnera la possibilité de concentrer leurs efforts sur leurs clients. Les bouleversements récents ont apporté la preuve que les prestataires de services IT peuvent aider les entreprises à s'adapter à des situations imprévues, tout en limitant les interruptions, et à assurer la satisfaction des clients⁴.

Les entreprises doivent faire appel à des prestataires de services IT dotés d'une solide gamme de solutions pour relever les défis

Alors qu'ils tentent de suivre l'évolution technologique, les DI sont confrontés à diverses difficultés liées aux technologies, aux processus et aux collaborateurs. Notre étude a révélé que ces défis sont trop nombreux pour que la plupart des entreprises puissent les relever seules. Les prestataires de services IT offrent l'expertise, le support opérationnel quotidien, les conseils stratégiques et les compétences techniques pour aider les équipes IT à identifier, à déployer et à gérer les solutions appropriées pour relever ces défis :

- › **Les besoins en infrastructure spécialisée font augmenter les investissements dans les services et l'expertise Cloud.** Le marché du Cloud évolue rapidement et les DI font face à un environnement technologique fragmenté et varié. Récemment encore, le marché semblait s'orienter uniquement vers le Cloud public. Toutefois, un fort intérêt demeure pour les alternatives du Cloud privé, y compris le Cloud privé hébergé (CPH)⁵. Si les solutions SaaS et de Cloud public restent dominantes aujourd'hui, les DI envisagent de prendre en charge les environnements hybrides (et multiclouds) pour de nombreuses années à venir. Les prestataires de services IT sont d'une aide précieuse pour les DI qui maîtrisent moins bien certaines technologies comme l'Edge Computing et la 5G, et leur permettent de continuer à répondre aux demandes croissantes des clients.



Les entreprises ont recours à des prestataires de services IT lors des périodes de grand changement pour :

1. prendre en charge les technologies sur site ou à distance (46 %) ;
2. booster la productivité des travailleurs distants (42 %).



3 principaux domaines d'investissement IT pour les 12 prochains mois

Multicloud/Cloud hybride (81 %)

Résilience/continuité d'activité (73 %)

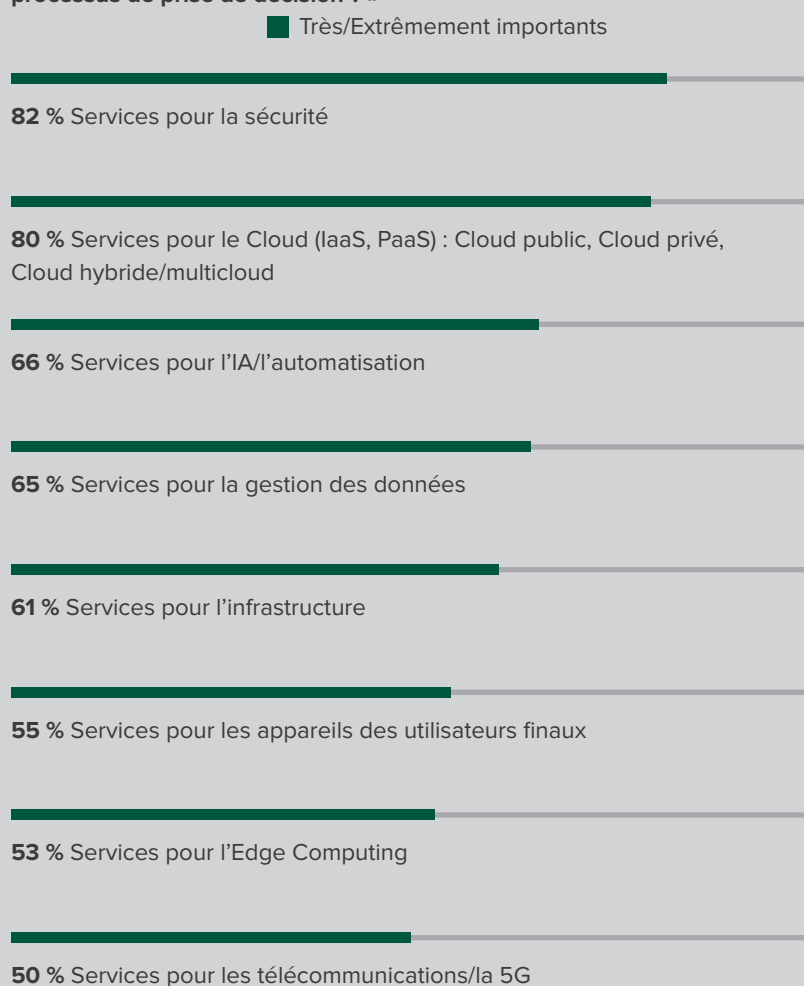
Cybersécurité (73 %)

⁴ | Les leaders IT utilisent une expertise externe pour obtenir des résultats opérationnels : Gros plan sur les prestataires de services IT

Les DI sont confrontés à un grand nombre d'incertitudes lorsqu'ils prennent de nouvelles décisions technologiques. Les prestataires de services IT peuvent leur apporter de la stabilité et des conseils d'experts au moment d'investir dans des solutions d'entreprise (voir figure 2). Plus de 60 % des DI ont ainsi déclaré que les services IT sont « très » ou « extrêmement importants » lors des achats liés à l'infrastructure. L'accélération de la transition vers le Cloud est une grande nécessité en matière d'infrastructure spécialisée. Plus de 80 % des DI prévoient d'investir davantage dans le multicloud ou le Cloud hybride au cours de l'année qui vient. En outre, 80 % des DI ont déclaré que les services IT sont « très » ou « extrêmement importants » lors des nouveaux achats Cloud.

Figure 2

« Lors de l'achat d'une nouvelle technologie dans chacun des domaines ci-dessous, quelle est l'importance des services disponibles dans votre processus de prise de décision ? »



Base : 661 décideurs informatiques internationaux responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, décembre 2020.



74 % des DI s'accordent à dire qu'ils ne peuvent pas répondre à la demande de leur organisation en matière d'expertise IT avec les ressources internes uniquement.

› **Les entreprises recherchent de l'aide pour gérer les demandes opérationnelles quotidiennes et la planification stratégique.** Les DI reconnaissent avoir besoin d'une aide extérieure pour renforcer tous les aspects de leur activité et obtenir les résultats souhaités (voir figure 3). Les prestataires de services IT peuvent se charger des demandes opérationnelles quotidiennes accrues provenant des collaborateurs virtuels, tout en offrant l'expertise et les conseils stratégiques nécessaires pour transformer l'écosystème technologique en vue de prendre en charge la transformation numérique de l'entreprise. Dans certains cas, il n'est pas judicieux de conserver certains types de compétences en interne. C'est pourquoi les talents externes sont indispensables. Par exemple, une entreprise devant réaliser un déploiement de grande ampleur pourrait le faire faire par un prestataire extérieur afin de profiter d'une stratégie plus poussée, de pratiques d'excellence et de son expertise, puis lui demander d'assurer le support continu, uniquement en fonction des besoins. L'intégration de ressources en parallèle des équipes internes peut booster et optimiser la capacité des prestataires de services IT de confiance à partager leurs connaissances sur tous les aspects de l'écosystème technologique.

Les leaders IT ont indiqué que le premier défi que les prestataires de services IT les aident à surmonter est le manque de compétences ou de connaissances technologiques internes (55 %). Plus de 60 % des DI ont déjà recours à des prestataires de services IT pour combler à la fois le manque de personnel et d'expertise technologique. Alors que les entreprises éprouvent des difficultés à recruter et à faire monter en compétences les talents techniques et non techniques, elles font appel aux prestataires de services IT pour combler le manque de connaissances, ainsi que pour former et aligner les parties prenantes sur les priorités.

Figure 3

« Concernant le personnel IT et les achats technologiques de votre organisation, veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord avec chacun des éléments suivants. »

■ D'accord/Tout à fait d'accord

81 % Nous avons besoin d'une expertise externe spécifique aux technologies pour permettre à notre équipe IT interne de réussir.

74 % Nous ne sommes pas en mesure de répondre à la demande de notre organisation en matière d'expertise IT avec nos seules ressources internes.

72 % Nous avons besoin d'une aide extérieure pour nous assurer que nous couvrons toutes les exigences liées à la sécurité et aux risques IT, ainsi que pour identifier les pratiques d'excellence.

72 % Les prestataires de services IT nous aident à identifier et à respecter les pratiques d'excellence.

71 % L'aide des prestataires de services IT réduit les risques inhérents au déploiement de nouvelles technologies.

Base : 661 décideurs informatiques internationaux responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, décembre 2020.

› **Les exigences de sécurité et de conformité doivent être respectées.**

Si les technologies évoluent rapidement, les menaces et les attaques de sécurité en font tout autant. En s'appuyant sur des services IT qui permettent d'assurer la continuité d'activité et la résilience (par exemple, des services qui garantissent la fiabilité de l'ensemble de la pile, des fonctionnalités de cyber-récupération), les prestataires de services IT peuvent efficacement aider les entreprises pendant une période de changement ou de crise. En outre, 44 % des entreprises ont déclaré que la résolution des problèmes de sécurité est un défi que les prestataires de services IT les ont aidés à surmonter. Les entreprises se tournent également vers les prestataires de services IT pour s'assurer que toutes les exigences liées à la sécurité et aux risques IT sont satisfaites lors de l'achat et du déploiement de nouvelles technologies, et pour identifier les pratiques d'excellence. Ces prestataires offrent l'expertise la plus récente pour répondre aux exigences de conformité et anticiper les problèmes de sécurité en constante évolution.

Prestataires de services IT : Des partenaires pour booster les opportunités

Suivre le rythme de l'évolution des technologies numériques est difficile, même pour les entreprises les plus matures. Les DI qui font stratégiquement appel à des prestataires de services IT accèdent aux demandes de leurs clients plus rapidement, ce qui améliore la productivité des collaborateurs et optimise l'efficacité opérationnelle. Près de la moitié des DI recherchent des solutions technologiques pouvant être livrées via des modèles de consommation flexible et/ou as-a-service. Les prestataires de services IT, lorsqu'ils sont alignés sur les objectifs métier et les préférences de consommation, peuvent offrir des avantages considérables. Voici les conclusions de notre étude à ce sujet :

- › **L'évolution constante des technologies fait naître le besoin de modèles de consommation plus flexibles.** Avec les événements de 2020, les projets et les priorités IT ont dû être revus. Près de deux tiers (64 %) des leaders IT ont commencé à accélérer la transition des CAPEX vers les OPEX et à envisager des modèles de consommation flexible tels que le as-a-service pour l'avenir. Ce changement permet aux entreprises d'investir dans les services dont elles ont besoin aujourd'hui au lieu d'attendre de futurs fonds et de bloquer leur progression. Dans les 12 à 18 prochains mois, 41 % des leaders IT s'attendent à consommer leurs services IT d'infrastructure via un modèle as-a-service.
- › **La libération des talents IT internes pour le développement et l'implémentation de stratégies et de plates-formes innovantes de pointe est un autre avantage.** Dès lors que des prestataires de services IT de confiance comblent les lacunes, de nombreuses entreprises constatent une augmentation des performances et de la stabilité des systèmes et une plus grande efficacité opérationnelle. Les prestataires de services IT peuvent également effectuer les tâches de routine afin que les équipes IT internes puissent se consacrer à l'élaboration de stratégies de pointe faisant appel à des plates-formes haut de gamme. Plus de la moitié des DI (52 %) signalent que les demandes quotidiennes empêchent souvent leur personnel IT de se concentrer sur des projets innovants ou stratégiques. Lorsque les ressources internes sont libérées pour traiter les priorités stratégiques, les prestataires de services IT peuvent également les aider (voir figure 4). Ils possèdent en effet l'expertise, les ressources et les pratiques d'excellence spécifiques aux technologies pour s'assurer que les initiatives d'innovation seront fructueuses et, le cas échéant, qu'elles pourront être réitérées rapidement afin d'éviter les dépenses.



53 % des DI déclarent qu'avoir recours aux services d'un prestataire IT permet au personnel IT interne de consacrer plus de temps à l'innovation et aux initiatives stratégiques.



71 % des DI conviennent que l'aide des prestataires de services IT réduit les risques inhérents au déploiement de nouvelles technologies.

Figure 4

Les 3 principales manières dont les prestataires de services IT ont contribué à la réussite des entreprises

« Lequel des éléments suivants décrit la manière la plus importante dont vos prestataires de services IT contribuent à la réussite de votre département IT ? »

61 % Ils nous aident à combler le manque de personnel IT et d'expertise technologique.

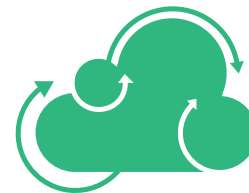
59 % Ils libèrent nos équipes IT qui peuvent ainsi innover et se concentrer sur des projets/initiatives stratégiques.

54 % Ils améliorent notre planification de niveau stratégique.

Base : 661 décideurs informatiques internationaux responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, décembre 2020.

> **Les résultats opérationnels s'améliorent par l'intermédiaire de partenariats holistiques.** Le changement de rôle des prestataires de services IT est une excellente occasion pour établir un partenariat stratégique. Pour ce faire, il faut décider de la façon dont les leaders IT doivent travailler avec les prestataires de services IT en vue de faciliter la transformation de leurs activités. Les DI ne doivent pas s'attendre à ce que les prestataires de services IT aient la solution à tous leurs problèmes. Ils doivent plutôt se concentrer sur les opportunités de co-création pour établir une relation de confiance. De nombreux DI trouvent que le fait de travailler avec des prestataires de services IT qui comprennent les résultats et les objectifs de leur entreprise permet d'améliorer la culture et l'alignement métier afin d'obtenir des résultats plus rapides.



45 % des DI recherchent des solutions technologiques pouvant être livrées via des modèles de consommation flexible et/ou as-a-service lors des périodes de grand changement.

Principales recommandations

L'enquête approfondie menée par Forrester auprès de 661 décideurs informatiques sur la façon dont les prestataires de services IT peuvent les aider à atteindre des résultats stratégiques nous conduit à faire plusieurs recommandations importantes :



Mieux vaut engager les partenaires de services IT très tôt pour définir les résultats ensemble. À l'ère numérique, l'IT n'est plus un centre de coûts pour le DSI, mais plutôt un facteur de différenciation clé pour l'entreprise. Les prestataires de services IT participent à la transformation numérique globale. Comme indiqué dans ce rapport, les partenariats adéquats permettent de simplifier, de moderniser et de combler les lacunes au sein de l'infrastructure. Mais cela signifie également que les prestataires de services IT doivent être intégrés au plus tôt dans votre parcours de transformation numérique. Ainsi, les deux parties pourront réfléchir de façon stratégique aux ressources, assurer leur alignement culturel et co-crée des résultats.



Le prestataire de services IT adéquat vous aidera à assurer la continuité d'activité et l'agilité métier. Les incertitudes du marché, à la fois financières et géopolitiques, ont marqué les dernières décennies depuis l'évolution de l'IT. Du jour au lendemain, les entreprises peuvent avoir à se concentrer sur les priorités de la continuité d'activité, allant de la mise en place de processus et d'outils adéquats pour donner les moyens de travailler aux collaborateurs distants à la gestion sécurisée des données utilisées par une main-d'œuvre fortement dispersée, afin d'assurer le parfait fonctionnement de l'ensemble de l'entreprise. Pour ce faire, elles doivent notamment trouver des prestataires de services IT qui leur offrent le modèle de consommation qu'elles préfèrent. Les partenariats avec des prestataires de services IT reviennent à imaginer des acteurs capables d'aider les entreprises à gérer leurs besoins IT dans une économie à croissance stable et instable. Ils permettent aux équipes IT de rester agiles, de développer rapidement leurs capacités pour répondre aux besoins de continuité d'activité et de rester concentrées sur les clients lorsque la dynamique du marché évolue.



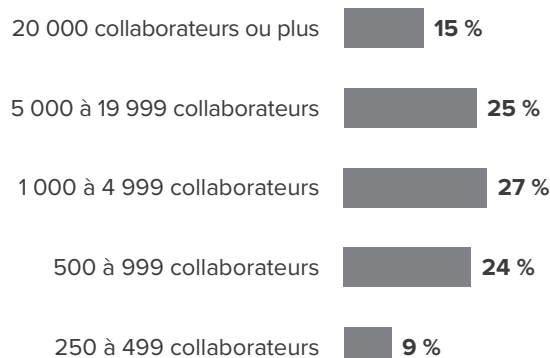
Pour garder une longueur d'avance sur les tendances numériques, il faut faire appel aux spécialisations des prestataires de services IT. Les technologies émergentes, telles que la 5G et l'Edge Computing, trouvent des cas d'utilisation dans la plupart des secteurs, de celui de la banque à celui de la gestion de la chaîne logistique. Cette évolution entraîne l'augmentation des préoccupations de cybersécurité et oblige les entreprises à adhérer aux normes de confidentialité des données. Il est crucial qu'elles se plient à ces tendances récentes, mais il faut également qu'elles acquièrent les outils et les processus adéquats pour les exploiter. Aucune organisation de l'ère numérique actuelle ne peut tout faire elle-même, ou du moins pas suffisamment bien pour se créer un avantage concurrentiel. C'est donc là que les prestataires de services IT interviennent. Ils offrent des compétences et des ressources clés pour aider les entreprises à anticiper la courbe des tendances et à devancer les changements liés à l'adoption des technologies afin qu'elles puissent obtenir les résultats souhaités.

Annexe A : Méthodologie

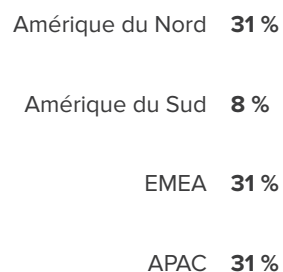
Pour cette étude, Forrester a mené une enquête en ligne auprès de 661 décideurs informatiques responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS. L'étude a été réalisée en décembre 2020.

Annexe B : Données démographiques

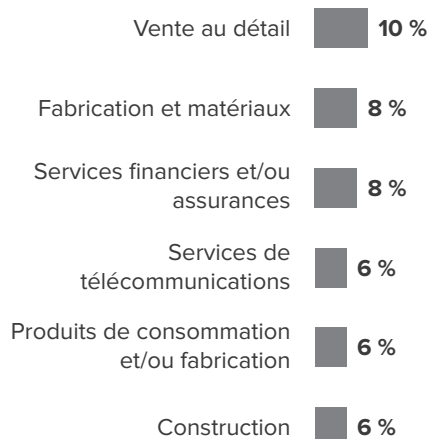
TAILLE DE L'ENTREPRISE



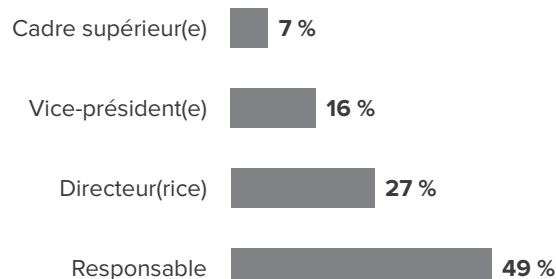
ZONE GÉOGRAPHIQUE



6 PRINCIPAUX SECTEURS



TITRE



Base : 661 décideurs informatiques internationaux responsables des services d'infrastructure, des services de solutions clientes, des services managés ou des modèles IaaS/PaaS.

Remarque : Le total des pourcentages n'est pas forcément égal à 100, car ils ont été arrondis.

Source : étude réalisée par Forrester Consulting à la demande de Dell, décembre 2020.

Annexe C

¹ Source : « Research Overview: Technology And Software Services », Forrester Research, Inc., 12 janvier 2021.

² Ibid.

³ Source : « Understanding The Cloud Service Provider Landscape », Forrester Research, Inc., 23 décembre 2020.

⁴ Source : « Your Future Fit Technology Strategy: Adaptive, Creative, And Resilient », Forrester Research, Inc., 14 octobre 2020.

⁵ Source : « Understanding The Cloud Service Provider Landscape », Forrester Research, Inc., 23 décembre 2020.

Directrice du projet :

Sarah Brinks,
Consultante principale – Impact
sur les marchés

Recherche connexe :

Groupe de recherche
Infrastructure & Operations
de Forrester

À PROPOS DE FORRESTER CONSULTING

Forrester Consulting offre un service de consulting indépendant et objectif aux dirigeants qui travaillent au succès de leur organisation. Allant d'une brève session stratégique à des projets personnalisés, les services de consulting de Forrester vous permettent d'être directement en contact avec des analystes qui fournissent des avis d'experts sur vos défis commerciaux spécifiques. Pour plus d'informations, rendez-vous sur forrester.com/consulting.

© Forrester Research, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction non autorisée est strictement interdite. Les informations figurant dans ce document s'appuient sur les meilleures ressources disponibles. Les opinions exprimées reflètent le point de vue des auteurs au moment de la rédaction et sont susceptibles d'évoluer. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar et Total Economic Impact sont des marques de Forrester Research, Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Pour plus d'informations, rendez-vous sur forrester.com. [E-48609]